

Документ подписан простой электронной подписью  
Информационный центр  
ФИО: Водопьянов Леонович Александр  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социально-культурная деятельность»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**


по дисциплине «Конфликтология»

для студентов специальности 38.05.02 «Таможенное дело»

направленности (профиля) «Таможенные платежи»


Рабочая учебная программа по дисциплине «Конфликтология» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки (специальности): 38.05.02 «Таможенное дело» направленности (профиля) «Таможенные платежи» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Н.М.Шемендюк

Рабочая учебная программа по дисциплине «Основы социального государства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 38.05.02 «Таможенное дело», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 17.08.2015 г. №850


Составил к.с.н., доцент Н. В. Любавина

Согласовано Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации \_\_\_\_\_  В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Социально-культурная деятельность»

Протокол № 9 от «25» 05 2018 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  д.с.н., доцент С.В. Явон  
(подпись) (ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М.Шемендюк

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у студентов знаний о конфликтах, стратегиях, формах и методах разрешения, урегулирования, прогнозирования и профилактики конфликтов в процессе профессиональной деятельности.

### 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Специальность и (или) направление подготовки
ОК-4	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	38.05.02 «Таможенное дело» Направленность (профиль) «Таможенные платежи»

### 1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p><b>Знает:</b> <b>ОК-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- типы конфликтов</li> <li>- типы личности людей, особенности психологии личности, основы межкультурной коммуникации применительно к общению с людьми разного возраста, статуса, культурной принадлежности</li> <li>- основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения</li> </ul>	<p>Лекции, практические (семинарским) занятия, самостоятельная работа</p>	<p>Устный опрос. Подготовка доклада. Выполнение индивидуальной работы (подготовка реферата, презентации). Тестирование.</p>
<p><b>Умеет:</b> <b>ОК-4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач, быть ответственным за собственные действия в нестандартных ситуациях</li> <li>- анализировать различные ситуации, адекватно оценивать свои достижения, признавать ошибки и исправлять их</li> <li>- осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач</li> </ul>	<p>Лекции, практические (семинарским) занятия, самостоятельная работа</p>	<p>Устный опрос. Подготовка доклада. Выполнение индивидуальной работы (подготовка реферата, презентации). Тестирование.</p>

<p><b>Имеет практический опыт:</b> <b>ОК-4</b> - общения в коллективе, руководства подразделением организации, навыками профессионального и межличностного общения - профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>Лекции, практические (семинарским) занятия, самостоятельная работа</p>	<p>Устный опрос. Подготовка доклада. Выполнение индивидуальной работы (подготовка реферата, презентации). Решение практических задач. Тестирование.</p>
---	---	---

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части.

Ее освоение осуществляется в 3 семестре для очной и заочной форм обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
Предшествующие дисциплины		
1	Социальная психология и педагогика	ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию ОК-4 - готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
Последующие дисциплины		
1	Планирование профессиональной карьеры	ПК-17 умением выявлять и анализировать угрозы экономической безопасности страны при осуществлении профессиональной деятельности ПК-29 способностью формировать систему мотивации и стимулирования сотрудников, служащих и работников таможенной (таможенного поста) и их структурных подразделений ПК-30 способностью организовывать отбор, расстановку кадров, планировать профессиональное обучение и аттестацию кадрового состава таможенной

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	72 ч.	_____ ч.	72 ч.
Зачетных единиц	2 з.е.	_____ з.е.	2 з.е.
Лекции (час)	12		2
Практические (семинарские) занятия (час)	20		6
Лабораторные работы (час)	-		-
Самостоятельная работа (час)	40		60
Курсовой проект (работа) (+,-)	-		-
Контрольная работа (+,-)	-		-

Экзамен, семестр / час.	-		-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр / час.	3 / -		3 / 4
Контрольная работа, семестр	-		-

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Содержание дисциплины**

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	<p><b>Тема 1. Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки.</b></p> <p>Основное содержание  Анализ понятия «конфликтология». Предмет и задачи конфликтологии. Методы изучения конфликтов. Методологические принципы конфликтологии.  История становления конфликтологии как науки. Предпосылки конфликтологических идей. Научные воззрения на конфликт в Древние времена. Особенности понимания конфликта в средние века. Конфликтология в Новое время. Как рассматривается конфликт в основных религиозных учениях. Формирование отечественной школы конфликтологии. Современная зарубежная конфликтология.  Литература: 1 – 3</p>	1/-/-	2/-/-	-/-/-	5/-/7	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
2	<p><b>Тема 2. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.</b></p> <p>Основное содержание  Методологические истоки теории социальных конфликтов в социально-философских учениях. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта.  Конфликтологическая парадигма в социологии. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и</p>	2/-/0.5	2/-/1	-/-/-	5/-/7	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.

	когнитивный подход к анализу конфликта. Формирование адисциплинарного подхода к анализу социального конфликта. Литература: 1 – 3.					
3	<b>Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта.</b>  Основное содержание Деструктивное влияние конфликта на оппонентов. Негативное воздействие оппонента на группу. Конструктивные функции конфликта по отношению к основным участникам. Конструктивные функции конфликта по отношению к социуму. Литература: 1 – 3.	1/-/	2/-/1	-/-/	5/-/7	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
4	<b>Тема 4. Структурные элементы конфликта.</b>  Основное содержание Понятие структуры конфликта. Объективные и субъективные элементы конфликта. Субъекты конфликта, роли, силовые характеристики. Конфликтогены. Объективные и субъективные противоречия как причины социальных конфликтов. Установки, поведение, контекст в конфликте – структурная модель конфликта К. Митчелла. Метод анализа конфликта «треугольник УПК» Литература: 1 – 3.	1/-/0.5	2/-/1	-/-/	5/-/7	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование. Решение практических задач.
5	<b>Тема 5. Процесс и динамика конфликта.</b>  Основное содержание Конфликт как процесс. Основные стадии и этапы в динамике развития конфликта. Стадия потенциального течения конфликта. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации. Механизмы перевода потенциального конфликта в актуальный. Методы биографического анализа конфликта, событийного ряда. Стадия потенциального течения конфликта. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации. Механизмы перевода потенциального конфликта в актуальный. Методы биографического анализа конфликта, событийного ряда. Социальная напряженность: понятие и типология. Этапы развития социальной напряженности. Диагностика, мониторинг	1/-/1	2/-/1	-/-/	5/-/7	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.

	социальной напряженности. Методы исследования социальной напряженности. Инцидент. Этапы течения конфликта. Углубление и расширение границ конфликтной ситуации. Возможности, причины и последствия смещения объекта конфликта. Условия сохранения объекта конфликта. Литература: 1 – 3.					
6	<b>Тема 6. Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов.</b>  Основное содержание Соперничество. Компромисс. Уступка. Избегание. Сотрудничество. «Силовая» модель, условия ее применения, возможности и ограничения. Критика идеи безграничных возможностей компромисса. Интегративная модель, ее универсальность, эффективность и сложность. Причины редкого применения интегративной модели в российской действительности. Литература: 1 – 3.	2/-/0.5	4/-/1	-/-/-	5/-/7	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование. Решение практических задач.
7	<b>Тема 7. Проблема прогнозирования и предотвращения конфликтов.</b>  Основное содержание Прогнозирование социального конфликта. Традиционные методы прогнозирования. Условия и принципы предупреждения конфликтов. Контролирование социальной ситуации. Свобода выбора как условие предупреждения конфликта. Эффект внимательного отношения. Принцип объективности. Принцип консенсуса интересов. Принцип толерантности. Литература: 1 – 3.	2/-/0.5	4/-/1	-/-/-	5/-/7	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование. Решение практических задач.
8	<b>Тема 8. Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации</b>  Основное содержание Посредническая деятельность в разрешении конфликтов. Переговоры как способ завершения конфликтов. Правила ведения переговоров. Основные этапы переговоров Литература: 1 – 3.	2/-/-	2/-/-	-/-/-	5/-/11	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации. Выполнение индивидуальной работы. Тестирование.
	<b>Итого</b>	<b>12/-/2</b>	<b>20/-/6</b>	<b>-/-/-</b>	<b>40/-/60</b>	
	Промежуточная аттестация по дисциплине					зачет (-/-/4)

Примечание:

-/-/-, объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения



#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Тема 1. Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки. Литература: 1 – 3.	2/-/-	Семинар-дискуссия
2	Тема 2. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения. Литература: 1 – 3.	2/-/1	Семинар-дискуссия
3	Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Литература: 1 – 3.	2/-/1	Семинар-дискуссия
4	Тема 4. Структурные элементы конфликта. Литература: 1 – 3.	2/-/1	Семинар-дискуссия.
5	Тема 5. Процесс и динамика конфликта. Литература: 1 – 3.	2/-/1	Семинар-дискуссия.
6	Тема 6. Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов. Литература: 1 – 3.	4/-/1	Семинар-дискуссия.
7	Тема 7. Проблема прогнозирования и предотвращения конфликтов. Литература: 1 – 3.	4/-/1	Семинар-дискуссия.
8	Тема 8. Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации Литература: 1 – 3.	2/-/-	Семинар-дискуссия.
	<b>Итого</b>	<b>20/-/6</b>	

Примечание:

-/-/, объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

#### 4.3. Содержание лабораторных работ

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
<b>ОК-4</b>	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	Устный ответ на вопрос. Доклад. Презентация.	Устный опрос. Подготовка доклада. Подготовка презентации.	15/-/20
<b>ОК-4</b>	Подготовка индивидуальной работы по теме	Индивидуальная работа	Выполнение индивидуальной работы	10/-/10
<b>ОК-4</b>	Практические задачи	Задача	Решение практических	5/-/10

			задач	
<b>ОК-4</b>	Самоконтроль по вопросам	Устный ответ	Устный опрос	5/-/10
<b>ОК-4</b>	Тест самопроверки	Тест	Тестирование	5/-/10
<b>Итого</b>				<b>40/-/60</b>

Примечание:

-/-/, объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

Литература: 1 – 3.

### Содержание заданий для самостоятельной работы

#### Темы индивидуальных работ (реферат, научная статья)

1. История возникновения и основные направления развития конфликтологии.
2. Теория революционного классового конфликта К Маркса.
3. Конфликтная направленность социологии М. Вебера.
4. Зиммель: конфликтный функционализм.
5. Теория конфликтов Дарендорфа.
6. Психологическая традиция изучения конфликта.
7. Типы поведения сторон в конфликте.
8. Метод картографии конфликта.
9. Структурная модель конфликта Митчелла.
10. Политические конфликты.
11. Межэтнические конфликты.
12. Семейные конфликты.
13. Механизм перевода потенциального конфликта в актуальный.
14. Метод событийного ряда.
15. Диагностика социальной напряженности.
16. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия.
17. Основные причины насильственного поведения.
18. Проблемы реализации стратегии и тактики решения конфликта.
19. Критерии решенности конфликта.
20. Динамика управления конфликтом.
21. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом.
22. Сферы работы с конфликтом специалиста по туризму.
23. Основные модели поведения специалиста по туризму в конфликте.
24. Социальное партнерство как способ управления конфликтом в социуме.
25. Персонификация массовых конфликтов.
26. Экономический кризис и его конфликтологические последствия.
27. Забастовка как форма трудового конфликта.
28. Истоки современного российского кризиса.
29. Проблемы преодоления иррационализации сознания.

#### Вопросы для самоконтроля

1. Понимание природы конфликтов. Предтечи конфликтологии и основные положения их теорий.
2. Становление конфликтологии как науки.
3. Классики, заложившие основы конфликтологии, их конфликтологические парадигмы.
4. Современные концепции конфликта.
5. Формирование отечественной школы конфликтологии.
6. Понятие конфликта, его основные черты.
7. Структура конфликта.

8. Конструктивные функции конфликта.
9. Деструктивные функции конфликта.
10. Причины конфликта.
11. Сущность конфликта как социального явления.
12. Основные черты конфликта.
13. Предмет и объект конфликта: определение, значение, взаимосвязь.
14. Базисная типология конфликта.
15. Внутриличностный конфликт.
16. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «субъект».
17. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «сферы общественной жизни».
18. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «виды причин».
19. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «характер проявления».
20. Содержание типологии конфликтов по критериям классификации «последствия», «интересы участников», «цели участников».
21. Особенности и виды межличностного конфликта.
22. Внутригрупповой конфликт.
23. Особенности межгрупповых конфликтов.
24. Международный конфликт.
25. Конфликтогенная специфика отдельных социальных групп.
26. Характеристика основных стилей конфликтного поведения (модель Томаса – Киллмена).
27. Значение положительного разрешения конфликтов в условиях социальной проблематики.
28. Этапы развития конфликта.
29. Характеристика предконфликтной стадии.
30. Виды инцидента.
31. Эскалация конфликта. Виды и признаки.
32. Сущность сбалансированного противодействия.
33. Завершение конфликта.
34. Послеконфликтная стадия.
35. Прогнозирование конфликта.
36. Предупреждение как модель управления конфликтами.
37. Технологии предупреждения конфликтов.
38. Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.
39. Социально-психологические методы предупреждения конфликтов.
40. Административные методы предупреждения конфликтов.
41. Регулирование, разрешение как модели управления конфликтами.
42. Методики урегулирования и разрешения конфликтов.
43. Медиация как способ разрешения конфликтов.
44. Официальные и неофициальные медиаторы, их роль и значение в разрешении конфликта.

### Практические задачи

#### Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

#### Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

#### Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

#### Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### Задача 6

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Определите природу конфликта

#### Задача 7

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Определите природу конфликта .

#### Задача 8

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

#### Задача 9

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

#### Задача 10

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

#### Задача 11

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

#### Задача 12

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задача 13 Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

#### Задача 14

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

#### Задача 15

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### Задача 16

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

#### Задача 17

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 18. Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы: 1. По какой формуле шло развитие конфликта? 2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым

## Вопросы теста самопроверки

1. Объектом конфликтологии является:
  - а) социальные институты общества
  - б) зооконфликты
  - в) конфликт как явление социальное и психологическое
  
2. То из-за чего возникает конфликт – это:
  - а) стороны конфликта
  - б) предмет конфликта
  - в) роли конфликта
  - г) образ конфликтной ситуации
  
3. Схематично развитие конфликта можно представить несколькими фазами. Какой фазы конфликта не существует?
  - а) фаза подъема
  - б) начальная фаза
  - в) фаза динамики
  - г) фаза спада
  
4. Что не является предпосылками конфликтной ситуации?
  - а) социальная напряженность
  - б) вовлеченность в общее дело
  - в) нарастание психологической усталости
  
5. Содержание управления конфликтами включает:
  - а) прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение
  - б) изучение, предупреждение, профилактика, разрешение
  - в) диагностика, прогнозирование, предупреждение, разрешение
  
6. Какие конфликты изучает конфликтология?
  - а) зооконфликты
  - б) социальные
  - в) внутриличностные
  - г) все виды конфликтов
  
7. Конфликт – это:
  - а) борьба мнений;
  - б) спор по острой проблеме
  - в) противоборство на основе столкновений противоположно направленных мотивов или суждений
  - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
  - д) столкновение противоположных позиций
  
8. Инцидент- это:
  - а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
  - б) истинная причина конфликта
  - в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов, которые создают почву для реального противоборства между ними
  - г) то, из-за чего возникает конфликт
  - д) необходимое условие конфликта
  
9. Необходимыми и достаточными условиями для возникновения конфликта являются:
  - а) наличие противоположных суждений
  - б) наличие противоположных суждений и состояние противоборства
  - в) наличие противоположных интересов

10. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции - это:
- рефлексивная защита
  - управление
  - прогноз
11. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:
- по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
  - по регуляции конфликта
  - по блокировке агрессивных намерений
12. Возможен ли конфликт, если в нем действует только одна противоборствующая сторона:
- нет
  - да
13. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:
- посредник
  - пособник
  - подстрекатель
  - инициатор
14. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:
- не верно
  - верно
  - отчасти верно
15. К простой форме паталогической конфликтности относят:
- каприз
  - забастовка
  - бойкот
16. Какой тип выбора стратегии поведения в конфликте более результативен:
- рациональный
  - иррациональный
17. Конфликтология как наука возникла:
- В 19 в.
  - Вместе с возникновением человечества
  - В 20 в.
18. Ресурсы сторон конфликта это:
- Общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован.
  - Интересы конфликтантов
  - Позиции конфликтующих сторон
19. Стратегия сотрудничества:
- Приводит к разрешению конфликта
  - Это стратегия взаимных уступок
  - Это стратегия ухода от конфликта
20. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:
- Проявление агрессии, превосходства, эгоизма
  - Редукция сознательной части психики
  - Общение с конфликтными личностями

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### Иновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Слайд-лекция	Тема 4. Структурные элементы конфликта. Тема 6. Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов. Тема 7. Проблема прогнозирования и предотвращения конфликтов.		
Обсуждение проблемной ситуации		Тема 2. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения. Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта.	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (зачет).



Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6-8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

### **Содержание заданий для практических (семинарских) занятий**

#### Вопросы устного опроса.

**Тема 1. Конфликтология, ее предмет и задачи. История становления конфликтологии как науки.**

1. Анализ понятия «конфликтология».
2. Предмет и задачи конфликтологии.
3. Методы изучения конфликтов.
4. Методологические принципы конфликтологии.
5. История становления конфликтологии как науки.
6. Предпосылки конфликтологических идей.
7. Научные воззрения на конфликт в Древние времена.
8. Особенности понимания конфликта в средние века.
9. Конфликтология в Новое время.
10. Формирование отечественной школы конфликтологии.

Литература: 1-3

**Тема 2. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.**

1. Методологические истоки теории социальных конфликтов в социально-философских учениях.
2. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта.
3. Конфликтологическая парадигма в социологии.
4. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и когнитивный подход к анализу конфликта.
5. Формирование адисциплинарного подхода к анализу социального конфликта.
6. Сущность конфликта.
7. Основные признаки конфликта.
8. Причины конфликта

Литература: 1-3

**Тема 3. Позитивные и деструктивные функции конфликта.**

1. Деструктивное влияние конфликта на оппонентов.
2. Негативное воздействие оппонента на группу.
3. Конструктивные функции конфликта по отношению к основным участникам.
4. Конструктивные функции конфликта по отношению к социуму.

Литература: 1-3

#### **Тема 4. Структурные элементы конфликта.**

1. Субъекты конфликта.
2. Ролевое поведение в конфликте.
3. Метод картографии конфликта.
4. Анализ силового потенциала конфликта.
5. Конфликтогены. Типология конфликтогенов.
6. Объект, предмет конфликта. «Дерево конфликта», как способ анализа проблем конфликта.
7. Потребности, интересы, позиции сторон. «Луковица», метод построения конфликтограмм.

Литература: 1-3

#### **Тема 5. Процесс и динамика конфликта.**

1. Конфликт как процесс.
2. Основные стадии и этапы в динамике развития конфликта.
3. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации.
4. Механизмы перевода потенциального конфликта в актуальный.
5. Методы биографического анализа конфликта, событийного ряда.
6. Социальная напряженность: понятие и типология.
7. Этапы развития социальной напряженности.
8. Диагностика, мониторинг социальной напряженности.
9. Инцидент.
10. Формы конфликта: насильственные и ненасильственные.
11. Типология насилия.
12. Теория структурного насилия Й. Галтунга.
13. Основные причины насильственного поведения.
14. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.
15. Методы изменения конфликтогенного сознания и работа с эмоциями в конфликте.
16. Постконфликтный этап.

Литература: 1-3

#### **Тема 6. Основные модели завершения социальных конфликтов. Стратегии выхода из конфликтов.**

1. Формы завершения конфликта.
2. Критерии оценки завершения конфликта.
3. Условия и факторы разрешения конфликта.
4. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
5. Стратегии выхода из конфликтов.
6. Конфронтация.
7. Избегание.
8. Приспособление.
9. Компромисс.
10. Сотрудничество.

Литература: 1-3

#### **Тема 7. Проблема прогнозирования и разрешения социального конфликта**

1. Прогнозирование социального конфликта.
2. Традиционные методы прогнозирования.
3. Условия и принципы предупреждения конфликтов.
4. Контролирование социальной ситуации.
5. Свобода выбора как условие предупреждения конфликта.
6. Эффект внимательного отношения.
7. Принцип объективности.
8. Принцип консенсуса интересов.
9. Принцип толерантности.

Литература: 1-3

### **Тема 8. Правила ведения переговоров в конфликтной ситуации**

1. Посредническая деятельность в разрешении конфликтов.
2. Переговоры как способ завершения конфликтов.
3. Правила ведения переговоров.
4. Основные этапы переговоров

Литература: 1-3

### **Лабораторные работы**

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

#### **6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ**

Контрольная работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

#### **6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)**

Курсовая работа (проект) по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

### **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (зачет)**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля	Количество эл., шт
<i>ОК-6</i>	Текущий	Устный опрос	68

		Эссе	44
		Выполнение индивидуальной работы. Подготовка доклада, реферата презентации	29
		Практические задачи	18
<b>ОК-6</b>	Промежуточный	Тест	80

### 7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства
<p><b>ОК-6</b> Знает: - типы конфликтов - типы личности людей, особенности психологии личности, основы межкультурной коммуникации применительно к общению с людьми разного возраста, статуса, культурной принадлежности - основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения</p>	<p style="text-align: center;"><u>Устный опрос</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ понятия «конфликтология».</li> <li>2. Предмет и задачи конфликтологии.</li> <li>3. Методы изучения конфликтов.</li> <li>4. Методологические принципы конфликтологии.</li> <li>5. История становления конфликтологии как науки.</li> <li>6. Предпосылки конфликтологических идей.</li> <li>7. Научные воззрения на конфликт в Древние времена.</li> <li>8. Особенности понимания конфликта в средние века.</li> <li>9. Конфликтология в Новое время.</li> <li>10. Формирование отечественной школы конфликтологии.</li> <li>11. Методологические истоки теории социальных конфликтов в социально-философских учениях.</li> <li>12. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта.</li> <li>13. Конфликтологическая парадигма в социологии.</li> <li>14. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и когнитивный подход к анализу конфликта.</li> <li>15. Формирование адисциплинарного подхода к анализу социального конфликта.</li> <li>16. Сущность конфликта.</li> <li>17. Основные признаки конфликта.</li> <li>18. Причины конфликта</li> <li>19. Деструктивное влияние конфликта на оппонентов.</li> <li>20. Негативное воздействие оппонента на группу.</li> <li>21. Конструктивные функции конфликта по отношению к основным участникам.</li> <li>22. Конструктивные функции конфликта по отношению к социуму.</li> <li>23. Субъекты конфликта</li> <li>24. Ролевое поведение в конфликте</li> <li>25. Метод картографии конфликта</li> <li>26. Анализ силового потенциала конфликта</li> <li>27. Конфликтогены. Типология конфликтогенов</li> <li>28. Объект, предмет конфликта. «Древо конфликта», как способ анализа проблем конфликта.</li> <li>29. Потребности, интересы, позиции сторон. «Луковица», метод построения конфликтограмм.</li> <li>30. Конфликт как процесс.</li> <li>31. Основные стадии и этапы в динамике развития</li> </ol>

	<p>конфликта.</p> <p>32. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации.</p> <p>33. Механизмы перевода потенциального конфликта в актуальный.</p> <p>34. Методы биографического анализа конфликта, событийного ряда.</p> <p>35. Социальная напряженность: понятие и типология.</p> <p>36. Этапы развития социальной напряженности.</p> <p>37. Диагностика, мониторинг социальной напряженности.</p> <p>38. Инцидент.</p> <p>39. Формы конфликта: насильственные и ненасильственные.</p> <p>40. Типология насилия.</p> <p>41. Теория структурного насилия Й. Галтунга.</p> <p>42. Основные причины насильственного поведения.</p> <p>43. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.</p> <p>44. Методы изменения конфликтогенного сознания и работа с эмоциями в конфликте.</p> <p>45. Постконфликтный этап.</p> <p>46. Формы завершения конфликта.</p> <p>47. Критерии оценки завершения конфликта.</p> <p>48. Условия и факторы разрешения конфликта.</p> <p>49. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.</p> <p>50. Стратегии выхода из конфликтов.</p> <p>51. Конфронтация.</p> <p>52. Избегание.</p> <p>53. Приспособление.</p> <p>54. Компромисс.</p> <p>55. Сотрудничество.</p> <p>56. Прогнозирование социального конфликта.</p> <p>57. Традиционные методы прогнозирования.</p> <p>58. Условия и принципы предупреждения конфликтов.</p> <p>59. Контролирование социальной ситуации.</p> <p>60. Свобода выбора как условие предупреждения конфликта.</p> <p>61. Эффект внимательного отношения.</p> <p>62. Принцип объективности.</p> <p>63. Принцип консенсуса интересов.</p> <p>64. Принцип толерантности.</p> <p>65. Посредническая деятельность в разрешении конфликтов.</p> <p>66. Переговоры как способ завершения конфликтов.</p> <p>67. Правила ведения переговоров.</p> <p>68. Основные этапы переговоров</p>
<p><b>Умеет:</b> <b>ОК-6</b></p> <p>- находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач, быть</p>	<p style="text-align: center;"><u>Эссе</u></p> <p>1. Понимание природы конфликтов. Предтечи конфликтологии и основные положения их теорий.</p> <p>2. Становление конфликтологии как науки.</p> <p>3. Классики, заложившие основы конфликтологии, их конфликтологические парадигмы.</p> <p>4. Современные концепции конфликта.</p> <p>5. Формирование отечественной школы конфликтологии.</p>

<p>ответственным за собственные действия в нестандартных ситуациях</p> <p>- анализировать различные ситуации, адекватно оценивать свои достижения, признавать ошибки и исправлять их</p> <p>- осуществлять различные формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Понятие конфликта, его основные черты.</li> <li>7. Структура конфликта.</li> <li>8. Конструктивные функции конфликта.</li> <li>9. Деструктивные функции конфликта.</li> <li>10. Причины конфликта.</li> <li>11. Сущность конфликта как социального явления.</li> <li>12. Основные черты конфликта.</li> <li>13. Предмет и объект конфликта: определение, значение, взаимосвязь.</li> <li>14. Базисная типология конфликта.</li> <li>15. Внутриличностный конфликт.</li> <li>16. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «субъект».</li> <li>17. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «сферы общественной жизни».</li> <li>18. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «виды причин».</li> <li>19. Содержание типологии конфликтов по критерию классификации «характер проявления».</li> <li>20. Содержание типологии конфликтов по критериям классификации «последствия», «интересы участников», «цели участников».</li> <li>21. Особенности и виды межличностного конфликта.</li> <li>22. Внутригрупповой конфликт.</li> <li>23. Особенности межгрупповых конфликтов.</li> <li>24. Международный конфликт.</li> <li>25. Конфликтогенная специфика отдельных социальных групп.</li> <li>26. Характеристика основных стилей конфликтного поведения (модель Томаса – Киллмена).</li> <li>27. Значение положительного разрешения конфликтов в условиях социальной проблематики.</li> <li>28. Этапы развития конфликта.</li> <li>29. Характеристика предконфликтной стадии.</li> <li>30. Виды инцидента.</li> <li>31. Эскалация конфликта. Виды и признаки.</li> <li>32. Сущность сбалансированного противодействия.</li> <li>33. Завершение конфликта.</li> <li>34. Послеконфликтная стадия.</li> <li>35. Прогнозирование конфликта.</li> <li>36. Предупреждение как модель управления конфликтами.</li> <li>37. Технологии предупреждения конфликтов.</li> <li>38. Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.</li> <li>39. Социально-психологические методы предупреждения конфликтов.</li> <li>40. Административные методы предупреждения конфликтов.</li> <li>41. Регулирование, разрешение как модели управления конфликтами.</li> <li>42. Методики урегулирования и разрешения конфликтов.</li> <li>43. Медиация как способ разрешения конфликтов.</li> <li>44. Официальные и неофициальные медиаторы, их роль и значение в разрешении конфликта.</li> </ol>
--	--

**Имеет практический опыт:**

**ОК-6**

- общения в коллективе, руководства подразделением организации, навыками профессионального и межличностного общения  
- профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций

Выполнение индивидуальной работы. Подготовка доклада, реферата презентации

Темы индивидуальных работ

1. История возникновения и основные направления развития конфликтологии
2. Теория революционного классового конфликта К.Маркса
3. Конфликтная направленность социологии М. Вебера
4. Зиммель: конфликтный функционализм
5. Теория конфликтов Дарендорфа
6. Психологическая традиция изучения конфликта
7. Типы поведения сторон в конфликте
8. Метод картографии конфликта
9. Структурная модель конфликта Митчелла
10. Политические конфликты
11. Межэтнические конфликты
12. Семейные конфликты
13. Механизм перевода потенциального конфликта в актуальный
14. Метод событийного ряда.
15. Диагностика социальной напряженности.
16. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия
17. Основные причины насильственного поведения
18. Проблемы реализации стратегии и тактики решения конфликта
19. Критерии решенности конфликта.
20. Динамика управления конфликтом
21. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом
22. Сферы работы с конфликтом
23. Основные модели поведения в конфликте
24. Социальное партнерство как способ управления конфликтом в социуме
25. Персонификация массовых конфликтов
26. Экономический кризис и его конфликтологические последствия
27. Забастовка как форма трудового конфликта
28. Истоки современного российского кризиса
29. Проблемы преодоления иррационализации сознания

Практические задачи

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

#### Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

#### Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

#### Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### Задача 6

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Определите природу конфликта

#### Задача 7

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Определите природу конфликта .

#### Задача 8

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Беседа с претендентом на вакантную должность,



руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

#### Задача 9

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

#### Задача 10

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

#### Задача 11

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

#### Задача 12

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задача 13 Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

#### Задача 14

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

	<p>Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.</p> <p>Задача 15 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.</p> <p>Задача 16 Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.</p> <p>Задача 17 В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.</p> <p>Задача 18. Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы: 1. По какой формуле шло развитие конфликта? 2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым.</p>
--	--

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

### **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55%, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

#### **Шкала оценки уровня освоения дисциплины**

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки

«отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

*Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций*

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### *Список основной литературы*

1. Козырев, Г. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлению 39.03.01 "Социология" / Г. И. Козырев. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942783>.
2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. (специальностям) 38.03.02 (080507) "Менеджмент", 39.03.03 (080505) "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 301 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>.
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Конфликтология", "Менеджмент", "Упр. персоналом" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - М. : Дашков и К, 2018. - 238 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512837>.

#### *Список дополнительной литературы*

4. Андриади, И. П. Конфликты: причины возникновения [Текст] : учеб. пособие для вузов / И. П. Андриади. - М. : Гос. центр. ин-та физ. культуры, 1991. - 30 с.
5. Анцупов, А. Я. Конфликтология: теория, история, библиография [Текст] : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - М. : Дом Советов, 1996. - 496 с.
6. Афонькова, В. М. Конфликты в коллективе старшеклассников и пути их преодоления [Текст] : автореф. дис. на соиск. учен. степени канд. пед. наук. (13.00.01) / В. М. Афонькова ; Науч.-исслед. ин-т общих проблем воспитания Акад. пед. наук СССР. - Москва : [б. и.], 1975. - 23 с.
7. Бандурка, А. М. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. - Харьков : Ун-т внутр. дел, 1997. - 351 с. // Веда. - Режим доступа: <http://www.lib.ua-ru.net/content/2924.html>.
8. Бородкин, Ф. М. Внимание: конфликт [Текст] : учеб. пособие / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. - Новосибирск : Наука, 1989. - 189 с.

9. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / Н. Ф. Вишнякова. - Минск : БГУ, 2002. - 317 с.
10. Дмитриев, А. Введение в общую теорию конфликтов [Электронный ресурс] / А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. - М. : Изд-во РАН, 1993. - Режим доступа: <http://docplayer.ru/61586931-Vvedenie-v-obshchuyu-teoriyu-konflikta-a-v-dmitriev-v-n-kudryavcev.html>.
11. Донченко, Е. А. Личность: конфликт, гармония [Текст] / Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко. - Киев : Политиздат, 1989. - 175 с.
12. Дьяченко, М. И. Краткий психологический словарь : личность, образование, самообразование, профессия / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. - Минск : Народная асвета, 1996. - 399 с.
13. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - Документ HTML. - М. : Моск. фин.-пром. ун-т "Синергия", 2013. - 312 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=451312>.
14. Замедлина, Е. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Замедлина. - 2-е изд. - Документ HTML. - М. : РИОР [и др.], 2013. - 142 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=368679>.
15. Зигерт, В. Руководитель без конфликтов [Текст] / В. Зигерт, Л. Ланг ; пер. с нем. ; науч. ред. и авт. предисл. А. Л. Журавлев. - М. : Экономика, 1990. - 335 с.
16. Канатаев, Ю. А. Психология конфликта [Текст] : монография / Ю. А. Канатаев. - М. : ВАХЗ, 1992. - 79 с.
17. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты [Электронный ресурс] / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. - М. : Стрингер, 1992. - Режим доступа: <https://www.psyoffice.ru/3993-kornelius-kh.-fjejir-sh.-vyigrat-mozhet-kazhdyj.html>.
18. Крогиус, Н. В. Личность в конфликте [Текст] : учеб. пособие / Н. В. Крогиус. - Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1976. - 144 с.
19. Латынов, В. В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон [Текст] / В. В. Латынов // Иностран. психология. - 1993. - Т. 1. - № 2. - С. 87-92.
20. Лебедева, М. М. Вам предстоят переговоры [Текст] : учеб. пособие / М. М. Лебедева. - М. : Экономика, 1993. - 156 с.
21. Межэтнические конфликты в странах зарубежного Востока [Текст] / А. А. Прусаускас и др. ; АН СССР, Ин-т востоковедения. - М. : Наука, 1991. - 279 с.
22. Олейник, А. Н. Основы конфликтологии [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Н. Олейник. - М. : АПО, 1992. - 241 с.
23. Рояк, А. А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка [Текст] / А. А. Рояк ; НИИ дошк. воспитания АПН СССР. - М. : Педагогика, 1988. - 120 с.
24. Рыжов, О. Политические конфликты [Текст] : учеб. пособие для вузов / О. Рыжов. - М. : Воен. ун-т, 1997. - 64 с.
25. Слайд-лекция по дисциплине "Конфликтология". Тема: "Типология конфликтов" [Электронный ресурс] : для студентов направления подготовки 43.03.02 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), [Каф. "Соц.-культур. деятельность"]; сост. Н. В. Любавина. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 486 КБ, 20 с. - CD-ROM.
26. Собчик, Я. Н. Метод диагностики межличностных отношений (ДМО) [Электронный ресурс] / Я. Н. Собчик // StudFiles.net. - Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/5247747/>.
27. Стрелкова, Н. В. Слайд-лекция по дисциплине "Конфликтология в социальной работе" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 040101.65 "Соц. работа" / Н. В. Стрелкова ; Поволж. гос. ун-т сервиса (ПВГУС) ; сост. Н. В. Стрелкова. - zip Archive. - Тольятти : ПВГУС, 2009. - 77 КБ. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
28. Сысенко, В. А. Супружеские конфликты [Электронный ресурс] / В. А. Сысенко // Всё для студента. - Режим доступа: <https://www.twirpx.com/file/209329/>.
29. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Конфликтология" [Электронный ресурс] : для студентов специальности "Туризм" и направления "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ПВГУС), Каф. "Соц. технологии"; сост. Н. В. Куваева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2011. - 570 КБ, 61 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

30. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Конфликтология в социальной работе" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 040101.65 и направления 040100.62 "Соц. работа" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ПВГУС), Каф. "Соц. технологии" ; сост. Е. В. Головина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2010. - 1,1 МБ, 92 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
31. Юридический конфликт: сферы и механизмы [Текст] : в 2 ч. Ч. 2 / О. Л. Дубовик и др. ; отв. ред. В. Н. Кудрявцев. - М. : Изд-во РАН, 1994. - 171 с.

## **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

### *Интернет-ресурсы*

1. Библиофонд. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bibliofond.ru>. – Загл. с экрана.
2. Виртуальный ресурсный центр [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.trainet.org>. – Загл. с экрана.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : Интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов, электронная учебно-методическая библиотека для общего и профессионального образования, ресурсы системы федеральных образовательных порталов. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/window>. – Загл. с экрана.
4. Информационная система «Наука и Инновации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsci.ru/grants.html>. – Загл. с экрана.
5. КУБ - электронная библиотека [Электронный ресурс] : бесплатная электронная библиотека научной, научно-популярной и художественной литературы. – Режим доступа: <http://www.koob.ru>. – Загл. с экрана.
6. МГИМО – Университет МИД России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mgimo.ru/>. – Загл. с экрана.
7. Ресурсы интеллектуальной информации РИНТИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rinti.ru/grants/>. – Загл. с экрана.
8. Фонд знаний «Ломоносов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lomonosovfund.ru/>. – Загл. с экрана.
9. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
10. Электронно-библиотечная система IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iqlib.ru/>. – Загл. с экрана.
11. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
12. ЭСМ. Федеральный образовательный портал. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>. – Загл. с экрана.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Лицензионный программный продукт	Лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории**

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

### **10.2. Материально-техническое обеспечение лабораторных работ**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.





